

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

PROYECTO “SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA DE ACTIVIDADES CULTURALES”

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Los ciudadanos nutren con sus impuestos los fondos públicos. La existencia de la Administración Pública encuentra su justificación en el servicio a los ciudadanos. En la actualidad, unos ciudadanos cada vez más informados exigen una mejora de los servicios que les presta la Administración Pública.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Para poder prestar unos servicios de calidad, es necesario conocer cuáles son las expectativas del ciudadano-cliente y satisfacerlas con la mayor agilidad posible.

TERRITORIO:

Comunidad Autónoma de Andalucía. 8.449.985 hab. (2012).

PÚBLICO DESTINATARIO:

Usuarios del servicio de actividades culturales, el personal de las Unidades de la Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales, y las asociaciones, grupos y compañías culturales.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Unidad de dinamización de los Espacios Culturales Visitables y Gestión de la Calidad. Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales. Consejería de Cultura. Junta de Andalucía.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales es una entidad de Derecho Público que está adscrita a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. La Disposición Décimo Cuarta de la Ley 3/1991 de 28 de diciembre la crea. Su reglamento se aprueba mediante un Decreto 46/1993, de 20 de abril.

La Empresa realiza las actividades que le encomienda la Consejería de Cultura relativas al desarrollo y ejecución de los programas y actividades culturales. Pretende garantizar la satisfacción de los usuarios de las actividades culturales, detectando sus necesidades en relación a estos servicios.

Como antecedentes al Proyecto, hemos de citar la aprobación en el año 2002 del llamado “PLADOCS”, esto es, el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios. Su Estrategia de creación de un Plan de Calidad y de ella se deriva el diseño de un completo programa para estimular las iniciativas en materia de calidad, entre las que se enmarca la de evaluación de los servicios públicos.

El siguiente hito lo constituye la aprobación del Decreto 183/ 2003, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medio electrónicos.

El siguiente paso lo da el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y los premios a la calidad de los servicios públicos. Así, establece como un punto fundamental que la evaluación de la calidad de los servicios públicos, que se ha de basar en instrumentos como el Modelo EFQM.

Tras este Decreto, la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad en los Servicios inició la planificación de actuaciones para el desarrollo del mismo, y en el 2005 se detectó ya la necesidad de ampliar el ámbito de aplicación del Decreto a otras organizaciones, organismos y entidades dependientes de la Junta de Andalucía, como lo es la EPGPC. Esta ampliación del ámbito de aplicación se lleva a cabo con el Decreto 177/2005 de 19 de Julio.

La EPGPC crea su Carta de Servicios mediante Resolución de 13 de diciembre de 2006 (BOJA número 245, de 21 de diciembre de 2006).

Este mismo año el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía aprueba la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía. Este Plan pretende que los ciudadanos, eje principal de sus actuaciones, reciban unos servicios de calidad. Para conseguir este objetivo, es necesario saber la percepción y las necesidades de los usuarios respecto a los servicios públicos prestados.

Así, el Proyecto “Sistema de Evaluación Continua de Actividades Culturales”, se enmarca en la Línea Estratégica de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, denominada “Orientación a Resultados y Compromiso Público”. Además, se integra en el Sistema de Gestión de la Calidad de la EPGPC, y definido en los siguientes Procedimientos:

- PG22 “Elaboración de Encuestas de Satisfacción”.
- PG08 “Medida de la Satisfacción del Cliente”.

El Proyecto se decide implantar en la programación de 2006-2007, a raíz de la gran acogida por parte del público de un estudio anterior relativo a la evaluación de la satisfacción de los servicios del Teatro Maestranza en Sevilla. Las encuestas evalúan el grado de satisfacción del público de cada espectáculo y de la programación general de la temporada.

La Unidad de Dinamización de los Espacios Culturales Visitables y Gestión de la Calidad, dependiente de la Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales, es la encargada de materializar este proyecto.

La Unidad analiza los datos de visitas, la estructura de los centros, los recursos disponibles de los mismos, y elabora un programa que pretende incrementar el número de **usuarios** que asisten a las actividades culturales. La Unidad realiza su actividad mediante la implementación de herramientas para la evaluación de los servicios culturales que se prestan desde la Junta de Andalucía.

Así, son los ciudadanos quienes evalúan los servicios culturales, a través de instrumentos como las encuestas de satisfacción, diseñadas para cada servicio, lo cual permite mejorar la calidad de los servicios. Por otro lado, se trata de implicar a la ciudadanía en el proceso de mejora continua de los servicios públicos.

En este sentido, el Proyecto permite realizar un seguimiento de la calidad de los servicios, gestionar de forma eficiente el tratamiento de la valoración de la satisfacción de los clientes e introducir mejoras en los servicios y en los procesos de gestión.

En la Unidad se ha creado un grupo de trabajo que planifica, desarrolla y realiza el seguimiento del proyecto. El equipo de trabajo tiene la siguiente **composición**:

- Director Gerente de la EPGPC, que impulsa el Proyecto.
- Director de la Unidad. Coordina y realiza el seguimiento de las actividades.
- Equipo técnico, formado por un Jefe de Proyecto de Calidad, dos Técnicos de Calidad, un Jefe de Proyecto de Estadística y un Técnico de Estadística.

Además, en el Proyecto están involucradas otras unidades de la EPGPC, como la de Artes Escénicas, la de Espacios Escénicos o la de Comercialización y Distribución de Productos y Servicios.

Durante el desarrollo del Proyecto se realizan reuniones del equipo de trabajo con los responsables de los distintos centros culturales, para planificar sus actividades y coordinar las mismas.

El Proyecto se planificó en un **cronograma** de actividades que preveía cinco fases, cada una de las cuales está desarrollada en las acciones correspondientes. En este cronograma se establece el personal implicado en cada fase. Hay que señalar que al realizar la planificación del cronograma se detectaron carencias formativas sobre materias de gestión de la calidad y de procesos, así como de sistemas de evaluación; también se detectaron necesidades de recursos. Por ello, se realizaron actividades formativas para paliar estas carencias de formación. Por otro lado, para subsanar las deficiencias de recursos se implantaron aplicaciones informáticas que envían periódicamente los paquetes de datos de las encuestas contestadas por Internet, así como una base de datos para el análisis y comparación de los datos.

Las **fases** del Proyecto son las siguientes:

1. *Fase de diseño.* En esta fase se determinan las variables a estudiar, se describen las unidades a investigar, se identifica a la población que se va a estudiar, y se diseña el formato del cuestionario para cada espectáculo. Implica acciones como definir el modelo de encuesta para la evaluación, diseñar una herramienta informática para la explotación posterior de los datos, o realizar un borrador de los datos fijos del cuestionario, que se envía a los diferentes Teatros.
2. *Fase de entrega, recogida, y análisis de datos.* Se entregan los cuestionarios y se recogen los datos. Los cuestionarios se pueden distribuir en las puertas de salidas de las Salas al finalizar los espectáculos, y los usuarios los deben depositar en un buzón específico. Se distribuye un Cuestionario que varía según el espectáculo de que se trate y un Cuestionario de Satisfacción General. A los Cuestionarios se puede acceder también por Internet; estos pueden ser también distribuidos por correo postal o por e-mail. El e-mail se obtiene de la información disponible a partir de la información conseguida de los Cuestionarios de Satisfacción General. Los Cuestionarios se recogen de forma ordenada, según su origen, ya procedan de cada Teatro o de la página web. Posteriormente, se produce el tratamiento y el análisis de los datos. El equipo de Calidad realiza un informe mensual con

los resultados obtenidos. Además, se elabora un informe de evaluación parcial a la mitad de la temporada para ver cómo se desarrolla el proceso de evaluación y redefinirlo si los datos son negativos. Al finalizar la programación se realiza un informe anual de carácter global para comprobar cuál es el resultado final en relación con los servicios.

3. *Fase de difusión y distribución de informes.* Se realiza por el Director de la Unidad y el Equipo de Gestión de Teatros. En esta fase se produce la difusión periódica de la información entre los responsables de los Teatros, se comunican los resultados al personal y al público a través de las páginas web de los Teatros, enviando resúmenes de resultados a los abonados ... A la vista de los resultados, se procede también a la actualización de los distintos indicadores de calidad, y finalmente, se informa al final de la temporada a las diferentes compañías de teatro del índice de satisfacción de los ciudadanos con relación a los espectáculos que han realizado.
4. *Fase de revisión y mejora.* En esta fase tienen lugar las actividades de revisión del enfoque y de los resultados obtenidos. Se produce un seguimiento del método empleado para obtener los resultados, y del sistema de evaluación continua a través de la medición efectuada por los indicadores. A partir de aquí, se pueden realizar medidas de reajuste para mejorar el proyecto y la calidad de los servicios. La revisión y mejora se realiza mediante reuniones entre los participantes en el Proyecto.

Los **indicadores** permiten visualizar el grado de cumplimiento o de desviación con respecto a los objetivos fijados. Así, se han establecido dos tipos de indicadores: los indicadores generales de aplicación a todas las actividades y los indicadores específicos para cada tipo de servicio.

Los indicadores generales serían los siguientes:

- Número total de cuestionarios recibidos.
- Número total de usuarios por actividad cultural.
- Índice de satisfacción global por actividad.
- Índice de reclamaciones por actividad cultural.

En cuanto a los indicadores específicos de los espacios escénicos, mencionamos los siguientes:

- Número total de cuestionarios recibidos por teatro.
- Número total de espectadores.

- Número total de espectáculos y funciones.
- Número total de espectáculos con una ocupación general superior o igual al 70%.
- Índice de satisfacción global por espectáculo.
- Índice de satisfacción global por Ciclo (Teatro, Danza, Flamenco, Jazz...).

Con relación al número de cuestionarios para evaluar la programación de cada espectáculo, decir que ha sido muy alto el número de los mismos cumplimentado, y estamos ante una cifra de 4.812 cuestionarios. Estos tres cuestionarios se recogieron en tres Teatros. El número de espectáculos y funciones representados asciende a 103 espectáculos y 215 funciones, con lo que se ha superado la oferta prevista de programación con respecto a la del año anterior.

En cuanto a la **valoración media** por espectáculo es buena o muy buena, y esta valoración abarca tanto los aspectos técnicos como los artísticos. El aspecto que se ha valorado de forma más positiva en general han sido los intérpretes, mientras que el que ha contado con una valoración más negativa ha sido el sonido.

En cuanto al Índice de Reclamaciones, los resultados mostraron una baja insatisfacción del público de los tres Teatros.

Por otro lado, de la evaluación realizada, se ha detectado la necesidad de llevar a cabo las siguientes acciones:

- Incentivar la cumplimentación de los cuestionarios por los usuarios.
- Promocionar el método de encuestación por Internet, debido a su poca aceptación.
- Introducir en los cuestionarios un ítem para conocer si el encuestado es abonado o no, con el fin de segmentar los datos.
- Aumentar el número de espectáculos para mejorar el índice de satisfacción del usuario.

El resultado del Proyecto ha sido calificado como muy positivo por la EPGPC.

IMPACTO:

La metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios de las actividades culturales de la Consejería de Cultura ha seguido las recomendaciones de la norma UNE 661 76 “Guía par la Medición, Seguimiento y Análisis de la Satisfacción del Cliente”.

El Proyecto está sirviendo como experiencia en otras Áreas, ya que se está implementando un Sistema de Evaluación en la Red Andaluza de Yacimientos Arqueológicos.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

Periodo 2006-2008.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/export/sites/default/observatorio/repositorio/9/Anuario_Buenas_Praxcticas/guxa_definitiva.pdf

Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y los premios a la calidad de los servicios públicos.